



دار المنظومة  
DAR ALMANDUMAH  
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نوره وعلاقتها بالمستوي الدراسي
المصدر:	المجلة المصرية للدراسات النفسية
الناشر:	الجمعية المصرية للدراسات النفسية
المؤلف الرئيسي:	الصقبة، الجوهرة ابراهيم
المجلد/العدد:	مج21، ع73
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2011
الشهر:	أكتوبر
الصفحات:	89 - 116
رقم MD:	1010120
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EduSearch
مواضيع:	الإرشاد الأكاديمي، طلبة الجامعات، العملية التعليمية، المستويات الدراسية
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/1010120">http://search.mandumah.com/Record/1010120</a>

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.  
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة.  
يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة  
(مثل مواقع الانترنت أو البريد الإلكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

## الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية

### في جامعة الأميرة نورة وعلاقتها بالمستوى الدراسي

د. الجوهرة إبراهيم الصقيه

أستاذ مساعد/قسم علم النفس - كلية التربية

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

### المخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى رضا طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهن وعلاقتها بالمستوى الدراسي. استخدمت الدراسة عينة عشوائية مكونة من طالبات كلية التربية بلغ عددهن ١٧٥ طالبة من جميع السنوات الأربع ومن مختلف الأقسام الموجودة بالكلية. طبق عليهن مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي من إعداد الباحثة وتكون المقياس من ثلاثة مجالات: مجال توفير المعلومات ، مجال مستوى التعامل ، مجال مستوى التواصل، و تم إعطاء وزن للبدائل (أوافق بشدة=٤، أوافق=٣، أعارض=٢، أعارض بشدة=١) ، وقد تمتع المقياس بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي والثبات . وللإجابة على تساؤلات الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي واختبار أقل فرق دال لتوضيح مصدر الفروق في مدى رضا الطالبات. أظهرت النتائج أن أفراد العينة غير راضيات عن الإرشاد الأكاديمي بصفة عامة، ولكن بينت النتائج أن مجال مستوى التواصل أقل المجالات رضا من وجهة نظر الطالبات. كما كشفت النتائج على أنه لا توجد فروق بين الطالبات في السنوات الأربع في عدم رضاهن بالنسبة لمجال توفير المعلومات ومجال مستوى التعامل، أما مجال مستوى التواصل فطالبات السنة الأولى أكثر رضا عن الإرشاد الأكاديمي في هذا المجال من الطالبات في السنوات الأخرى.

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة

## الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية

### في جامعة الأميرة نورة وعلاقتها بالمستوى الدراسي

د. الجوهرة إبراهيم الصقيه

أستاذ مساعد/قسم علم النفس - كلية التربية

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

#### المقدمة:

يعد الإرشاد الأكاديمي عملية إنسانية منظمة ومخطط لها تتضمن تقديم خدمات إرشادية لطالبات الجامعة من أجل مساعدتهن لتحقيق التوافق والإنتاجية الأكاديمية. كما يعد من أهم الوسائل لمساعدة الطالبة للاندماج في البيئة الأكاديمية وتحقيق أعلى معدلات النجاح، إذ يساهم في التأكد من مسيرة الطالبة العلمية فيما يتعلق بأداء الطالبة ومستواها العلمي في مختلف المقررات. إن أهمية الإرشاد الأكاديمي لا تنحصر فقط في التدريس بنظام الساعات، بل حتى الجامعات -التي تطبق نظام التدريس بالفصول- بحاجة إلى الإرشاد الأكاديمي من أجل النهوض بالعملية التعليمية ومساعدة الطلاب على تجاوز أي عقبات قد تواجههم، فالإرشاد الأكاديمي أكثر من مجرد تنظيم لجدول الطالب الدراسي، بل يتعدى ذلك إلى مساعدة الطالب وتوجيهه وتشجيعه على اكتشاف قدراته (سليمان، ٢٠٠٨). وتوضح كذلك أهمية الإرشاد الأكاديمي من خلال امتلاك المرشد للمعلومات التي يحتاجها الطلاب أثناء دراستهم. (الصارمي وزايد، ٢٠٠٦). ويشدد (العضايلة، ٢٠٠٣) على أهمية الإرشاد الأكاديمي، والدور الذي يلعبه في اكتشاف قدرات الطالب وامكانياته، ومساعدته على تخطي مشاكله.

ويشير مارتين وشيكلي (Martin, & Sheckley, 1999) في دراستهما إلى مدى حاجة طلاب الجامعة للتوجيه والإرشاد والدعم والمساعدة على حل المشكلات التي قد تعترضهم، ومن أجل ذلك فالحاجة تظل قائمة لتأهيل وتدريب أساتذة الجامعة للإرشاد الأكاديمي. فالإرشاد الأكاديمي الجيد يساعد الطالب على تحقيق أهدافه ويهيئ له الفرص والخيارات المتاحة أثناء دراسته وبعد تخرجه (Kadar, 2001). وبما أن الإرشاد الأكاديمي يلعب دوراً مهماً في استمرار الطالب في دراسته الجامعية، فهو معد أصلاً من أجل تحسين التكامل الأكاديمي والاجتماعي داخل المؤسسة التعليمية (Myers and Dyer, 2005). كما إن رضا الطلاب عن نوعية الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم، يرتبط بنجاح الطلاب الأكاديمي واستمراره (Corts, et al., 2000). فالإرشاد

## د/ الجوهرة إبراهيم الصقيبه

الأكاديمي الفعال يعد من أهم العوامل الرئيسية داخل المؤسسة التعليمية التي تؤثر على استمرارية الطلاب (Tinto, 2002). بالإضافة إلى ذلك تشدد بعض الدراسات على أهمية نوع الإرشاد المقدم ، إذ يعد الإرشاد الأكاديمي النمائي (Developmental academic advising) أساسيا عند الكثير من مراكز الإرشاد الجامعي، لأنه بمثابة الداعم للطلاب أثناء دراسته الجامعية. (Gordon & Habley, 2000). كما يعد الإرشاد الأكاديمي النمائي والعلاجي هدفا للعديد من الجامعات ، إذ يتحتم على المرشد الأكاديمي أن يدرك الفروق العرقية بين الطلاب وعليه أن يتفهم كافة احتياجات الطلاب وأن يقدم لهم الدعم العاطفي والعلمي أثناء إرشاده وتوجيهه ، فالحاجة تظل مستمرة لمثل هذا النوع من الارشاد. ( Hollis, 2009 )

إن مراكز الإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات والكليات تشجع على التكامل و الشمول في الإرشاد الأكاديمي، إذ ينبغي أن ينظر للإرشاد على أنه منهج متكامل لتقديم المشورة والنصح والتوجيه للطلاب ، (Coll, 2009). ومن أجل فهم عملية الإرشاد الأكاديمي والوعي الحقيقي لاحتياجات الطلاب ومن منظور الطلاب أنفسهم ، قام (Smith & Allen, 2008) بدراستهما على طلاب الجامعة حيث تم التعرف على ١٢ مهمة، على المرشد الأكاديمي أن يسعى لتحقيقها مع طلابه.

في ضوء ماسبق يتضح أهمية الإرشاد الأكاديمي كعملية متكاملة تهتم بالطالبة من جميع النواحي النفسية والاجتماعية والأكاديمية، وليس فقط مساعدتها على تسجيل المقررات. وفي الدراسة الحالية كان النظام الفصلي هو المعمول به وقت تطبيق الدراسة، إذ أن الطالبات غير مطالبات بتسجيل مقرراتهن فبالتالي دور المرشدة الأكاديمية يتعدى الدور الإلزامي للإرشاد- الذي عادة ما يكون مرتبط فقط بمساعدة الطالبة في تسجيل ساعاتها- إلى مساعدة الطالبات والنظر في مشاكلهن الأكاديمية وسهولة التواصل وتوفير كل المعلومات التي من شأنها أن تقدم الفائدة لهن. ومن هذا المنطلق تبلورت فكرة هذه الدراسة ، لأن جامعة الأميرة نورة تنظر إلى الإرشاد الأكاديمي باعتباره عملية توجيهية متكاملة تساعد الطالبات على تحقيق أهدافهم الأكاديمية. فالدراسة الحالية تهدف إلى إلقاء الضوء على الوضع القائم للإرشاد الأكاديمي في كلية التربية، واستطلاع آراء الطالبات حول مدى رضاهن عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في مجال توفير المعلومات و مستوى التعامل و مستوى التواصل وعلاقة ذلك بالمستوى الدراسي.

### مشكلة الدراسة:

تمثل المرشدة الأكاديمية حلقة الوصل التي تربط الطالبة بقسمها الأكاديمي وتتبنى القضايا التي

## الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة

قد تتعرض لها خلال مسيرتها الدراسية، فنجاح الجامعات يرتبط بنجاح عملية الإرشاد الأكاديمي. من هذا المنطلق فإن الإرشاد الأكاديمي هو خدمة مهنية تهدف إلى التعرف إلى المشكلات التي قد تعوق قدرة الطالبة على التحصيل العلمي والتفاعل مع متطلبات الحياة الجامعية. كما يتم تقديم المساعدة والدعم عن طريق زيادة وعي الطلبة بمسؤولياتهم الأكاديمية وتشجيعهم على بذل المزيد من الجهد في حل المشكلات الأكاديمية والشخصية التي تحول دون تحقيقهم أهدافهم. فمن خلال تجربتي في مجال الإرشاد متمثلة في رئاستي لمركز الإرشاد في الكلية، قادتني إلى التعرف على معاناة بعض الطالبات المترددات على مركز الإرشاد والتي سببها قصور في فهم المرشدة الأكاديمية لدورها، الأمر الذي دفع الباحثة إلى هذه الدراسة التي هدفت إلى التعرف على مدى رضا الطالبات عن الإرشاد الأكاديمي.

وبالتالي تحاول الباحثة الإجابة على التساؤلات التالية:

السؤال الأول: ما مدى رضا طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عن الإرشاد الأكاديمي الذي يتلقونه في مجال توفير المعلومات و مستوى التعامل و مستوى التواصل ؟  
السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا طالبات كلية التربية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عن الإرشاد الأكاديمي تعزى لاختلاف المستوى الدراسي؟

### الدراسات السابقة:

تطرق العديد من الدراسات إلى الإرشاد الأكاديمي وتناوله بشكل مختلف، فبعض الدراسات اهتمت بالمشكلات التي تحيط بالإرشاد الأكاديمي، وبعضها قارنت بين الذكور والإناث، وبعض الدراسات قارنت بين الطلبة في المستويات الدراسية المختلفة. كما شددت بعض الدراسات على أهمية دور المرشد الأكاديمي لأن دوره لا ينحصر فقط في مساعدة الطالب على تسجيل الباعات واختيار المقررات، ولكن يتعدى ذلك إلى مساعدة الطالب على فهم نفسه وقدراته وإمكاناته، وذلك عن طريق التنوع في أساليب الإرشاد الأكاديمي الذي كان محور اهتمام العديد من الدراسات، و يعد أسلوب الإرشاد الأكاديمي النمائي أسلوباً حديثاً في مجال الإرشاد الأكاديمي مع أن جذور أو منشأ هذا الأسلوب من الإرشاد يعود إلى دراسة ( Crookston, 1972 ) التي كانت بعنوان نظرة نمائية على الإرشاد الأكاديمي . ويعرف ثاديوس ( Thaddeus, 1993 ) الإرشاد الأكاديمي النمائي: بأنه عملية تحددت طبيعتها وشكلها ومفهومها بالنظريات القديمة والحديثة والتي تعكس التوجهات النفسية والمعرفية والبيئية الخاصة بالطالب. ومن الدراسات الشهيرة في هذا المجال، الدراسة التي أجرتها جامعة نيفادا رينو (Nevada, Reno Academic Advising

## د/ الجوهرة إبراهيم الصقيه =

(Survey1993، والتي بينت نتائجها أنه 9% من الطلاب لم يلتقوا بالمرشد الأكاديمي، كما كشفت النتائج عن مدى حاجة الطلاب إلى من يوجههم مهنياً وليس فقط مساعدتهم في تسجيل المقررات، كما ناقشت الدراسة أفضل السبل لنجاح عملية التواصل بين المشرف والطلاب. (Petress، 1996)

وحدد بيتريس (Petress، 1996) في دراسته مهام المرشد الأكاديمي وأهمية دوره كعضو هيئة تدريس إذ ينبغي عليه أن يكون مصدر موثوق للمعلومات وأن يمثل حجر الزاوية لعملية الإرشاد الأكاديمي، وقد اتفقت إجابات معظم الطلاب في الاستبيانات التي وزعت عليهم بأن المرشد الأكاديمي يعد صديقاً للطلاب.

كذلك شددت دراسة جوردين (Jordan، 2000) على أهمية نوعية الإرشاد المقدم، وذلك بأن المرشد الأكاديمي النمائي يشجع الطلاب على الاعتماد على النفس من خلال مساعدتهم على وضع أهداف حقيقية وصنع قرارات. فالمرشد الأكاديمي النمائي يركز على الشخص ككل سواء من الناحية الأكاديمية أو الاجتماعية، أما المرشد الأكاديمي الإلزامي prescriptive فهو يساعد الطلاب فيما يتعلق بتسجيل الساعات أو في تنظيم الجداول، بينما يكون غير فعال فيما يتعلق بتحسين النواحي الشخصية والاجتماعية لدى الطلاب داخل المؤسسة التعليمية. ويشير لو (Low، 2000) في دراسته إلى أن المؤسسة التعليمية الناجحة تتشارك ثلاث سمات أساسية:

١- هي حاجة الطلاب.

٢- الاستمرار في تحسين من قيمة الخبرة التعليمية.

٣- الاهتمام باستخدام بيانات مقاييس الرضا الطلابي في تشكيل وصياغة التوجهات المستقبلية. فعند صياغة مقياس الرضا الطلابي ينبغي أن نركز على ٣ أمور: مالذي يتوقعه الطلاب من الإرشاد، وماهي حاجاتهم، وماذا يريدون من المؤسسة التعليمية؟ فعندما تتجح المؤسسة التعليمية بالاستيفاء بذلك فالنتيجة مستوى عالي من الرضا الطلابي واستمرارهم في الجامعة.

كما هدفت دراسة دامنجر (Damminger، 2001) إلى قياس مستوى رضا الطلاب على جودة الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم من قبل مركز الإرشاد الأكاديمي والتخطيط الوظيفي في الجامعة، الذي يهتم بتدريب المرشدين الأكاديميين من أجل تقديم مساعدتهم للطلاب في التخطيط المهني والإرشاد الأكاديمي. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ٦٣% من الطلاب كانوا راضيين على مستوى الخدمات المقدمة بشكل عام، ولكن اتفق الطلاب على أهمية توفر الإرشاد المهني كجزء

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة  
من الإرشاد الأكاديمي.

وقد أجرى لآو وتوني (Lowe, & Toney, 2001) دراسة هدفت إلى قياس مدى رضا طلاب كلية التربية والملتحقين ببرنامج الدبلوم التربوي، وقد ركزت على محورين ١- نوعية الإرشاد المقدم، ٢- مدى تواصل الطلاب مع المرشد. بلغت العينة ٢٠٠ من طلبة الجامعة والدراسات العليا، وقد أظهرت النتائج أن خدمات الإرشاد الأكاديمي تختلف باختلاف الكليات وباختلاف الجماعات الطلابية، وأوصت الدراسة بأن يكون الإرشاد الأكاديمي من أهم الأنشطة التي تقدم للطلاب وأن يكون متاح بصورة أكبر لكل المستويات الدراسية وأن يتم تدريب المرشدين الأكاديميين و مكافئة المقاييس المهمة بالإرشاد الأكاديمي .

ووفقاً لدراسات استقصائية وطنية تعود إلى أواخر ١٩٦٠، عن مدى رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية، كان الإرشاد الأكاديمي أقل الخدمات والخبرات الجامعية درجة. (Keup & Stolzenberg, 2004)

كما هدفت دراسة (الصارمي وزايد، ٢٠٠٦) إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، حيث قام الباحثان بتطوير مقياس مزدوج لقياس الإشراف الأكاديمي وتطبيقه على ٥٠١ طالبا وطالبة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب غير راضيين عن خدمات الإشراف الأكاديمي، كما بين الطلبة أنه كلما زادت عدد مرات مقابلة المشرف كلما ازداد رضاهم، كما فضل الطلاب أن يكون المشرف الأكاديمي من داخل الكلية ولم يخطط الجامعة وأنظمة الدراسة.

ومن أشهر الدراسات المسحية على مستوى الولايات المتحدة هي الدراسات التي قام Noel-Levitz، حول الرضا الطلابي، بلغت العينة ٢٢٦,٤٢٣ من الطلاب الملتحقين في ٤٢٥ جامعة وكلية داخل الولايات المتحدة. وكان من نتائج الدراسة أنه بعد جودة التعليم يأتي الإرشاد الأكاديمي في الدرجة من الأهمية في خبرات الطلاب الجامعية، يليه في الأهمية، التسجيل، سلامة الحرم الجامعي، الخدمات المساندة. كما أظهرت نتائج الدراسة، أنه بالرغم من أن ٧٣ % من أفراد العينة كانوا راضين على مدى معرفة المرشد الأكاديمي لمتطلبات التخرج، إلا أنه فقط ٦٧% كانوا راضين حول مدى اهتمام المرشد حول نجاحهم كأفراد أو بشكل فردي و٥٩% كانوا راضين على مدى مساعدة المرشد الأكاديمي لهم لتحقيق أهدافهم. (Noel-Levitz, 2006)

أما دراسة دنكان (Duncan, 2008) فقد هدفت إلى الكشف عن مدى رضا عينة من الطلاب قوامها ١٢٣ طالبا من أصل أفريقي أمريكي عن الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم. وأوضحت النتائج

أن الطلاب بدوام كامل فضلوا الإرشاد النمائي أكثر من الطلاب بدوام جزئي، و أن الطلاب غير راضين من نوعية الإرشاد المقدم لهم، كما اقترح الطلاب التركيز على الإرشاد النمائي و الأنشطة المصاحبة .

وقد كشفت نتائج دراسة (Smith, & Allen 2008) سميث وألين أن أحد أسباب عدم رضى الطلاب عن الإرشاد الأكاديمي يكمن بكل بساطة في أعضاء هيئة التدريس، الذين هم بحاجة إلى تقديم خدمات أفضل في الإرشاد. وقد وزعت الاستبيانات على أعضاء هيئة التدريس لتقييم اتجاهاتهم وخبراتهم في الإرشاد الأكاديمي، وأظهرت النتائج انه على الرغم من رضاهم عن مايقدمونه من خدمات إرشادية، إلا أنهم لايشعرون بأنهم مسؤولين عن تقديم كل هذه الخدمات الإرشادية التي يرى الطلاب مدى احتياجهم لها. هذه النتيجة تشير إلى الفجوة في الخدمات الإرشادية التي لن تكتمل إلا بالتعاون بين الطلاب أنفسهم وأعضاء هيئة التدريس.

كذلك هدفت دراسة ماركو وزملاءه (Margo, et.al, 2009) إلى التعرف على رضا الطلاب عن الإرشاد الأكاديمي ، وقد شملت الدراسة عينة من طلاب الجامعة بلغت ٤٢٩ طالبا ، وزعت عليهم الاستبيانات لتحديد أسلوبهم المفضل في تلقي الإرشاد والأسلوب الراهن الذي يتلقونه من المرشد ومدى رضاهم عن الإرشاد، بينت النتائج ان ٧٩% من الطلاب تعرفوا على مرشدهم الحالي باستخدام الأسلوب النمائي في الإرشاد. وفي هذه الدراسة تمت المقارنة بين نوعين من أساليب الإرشاد الأكاديمي: الإرشاد الإلزامي( وهذا مايقوم به اغلب المرشدين الأكاديميين) والإرشاد النمائي. فالمرشدين النمائيين يساعدون الطلاب في القضايا المتعلقة بالنمو الشخصي، فهم يحفزون نمو الطلاب المتكامل من خلال سؤالهم عن أهدافهم وتطورهم بالإضافة إلى الاستماع إلى مايقوله الطلاب. فالمرشد النمائي يشجع الجوانب الإيجابية والقدرات والمهارات لدى الطلاب بدلا من التركيز فقط على الفشل.

كما تناولت دراسة (السلوق، ٢٠١٠) أهمية ممارسة المرشد الأكاديمي لمهامه من وجهة نظر الخريجات وتأثير ذلك على التحصيل الدراسي للطالبة الجامعية ، بالإضافة إلى الكشف عن المهام الإرشادية التي تحظى بدرجة ممارسة عالية أو متدنية من وجهة نظر الخريجات.

### **أهمية الدراسة:**

- ١- تتبع أهمية الدراسة الحالية في كونها تهدف إلى التعرف على واقع الإرشاد الأكاديمي من خلال قياس رضا طالبات كلية التربية وبالتالي محاولة تطويره والارتقاء به.
- ٢- كما ستساهم نتائج هذه الدراسة على تقديم قاعدة بيانات تساعد القائمين على شؤون الطالبات في



الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة  
الجامعة من توسيع خدماتهم مما يحقق تنمية متكاملة للطالبة الجامعية.

٣- كما تُعد الدراسة الأولى -على حد علم الباحثة- بالنسبة للمجتمع المطبقة عليه ، و تتوقع  
الباحثة بأن تُسهم الدراسة في تطوير عملية الإرشاد الأكاديمي من خلال ما ستقدمه من  
توصيات.

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مدى رضا طالبات كلية التربية عن الإرشاد الأكاديمي في  
مجال توفير المعلومات و مستوى التعامل و مستوى التواصل؛ وعلاقة ذلك بالمستوى الدراسي.

### فروض الدراسة

- وللاجابة عن السؤال الثاني للدراسة، فإن الباحثة تسعى إلى التحقق من التالي:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا طالبات كلية التربية بجامعة الأميرة نورة بنت  
عبدالرحمن عن الإرشاد الأكاديمي تعزى لاختلاف المستوى الدراسي. ويتفرع من هذا  
الفرض الفروض التالية:
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات في مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في  
مجال توفير المعلومات تبعاً للمستوى الدراسي.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات في مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في  
مجال مستوى التعامل تبعاً للمستوى الدراسي.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات في مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في  
مجال مستوى التواصل تبعاً للمستوى الدراسي.

### مصطلحات الدراسة:

الإرشاد الأكاديمي: هو عملية مخطط لها تهدف إلى مساعدة الطلاب على اكتشاف قدراتهم  
ومعاونتهم على اتخاذ القرارات ، كما أنها عملية تساعد الطلاب على أن يصبحوا مسؤولين عن  
عملية التعلم لديهم ويوجهونها بطريقة منظمة وهادفة. ( , Noel-Levitz 1997 )  
المستوى الدراسي: مستويات الدراسة الجامعية الأربعة: السنة الدراسية الأولى والثانية والثالثة  
والرابعة.

### حدود الدراسة :

تم إجراء البحث في إطار المحددات التالية :

## د/ الجوهرة إبراهيم الصقيه =

- ١- حدود موضوعية: حيث اقتصرت الدراسة على التعرف على مدى رضا طالبات كلية التربية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عن الإرشاد الأكاديمي.
- ٢- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على كلية التربية، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.
- ٣- حدود زمانية: حيث طبقت هذه الدراسة على طالبات كلية التربية في العام الدراسي (١٤٣٠-١٤٣١هـ).

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في أقسام كلية التربية (اللغة العربية- اللغة الانجليزية- الدراسات الاسلامية- التاريخ - الجغرافيا).

### عينة الدراسة:

استخدمت الدراسة عينة عشوائية مكونة من طالبات كلية التربية للعام الدراسي ١٤٣٠-١٤٣١ بلغ عددهن ١٧٥ طالبة من جميع السنوات الأربع ومن مختلف الأقسام الموجودة بالكلية.  
وصف العينة:

### جدول رقم ( ١ )

#### توزيع عينة الدراسة وفق المستوى الدراسي

النسبة	العدد	المستوى الدراسي
٢٤.٠	٤٢	السنة الأولى
٢٤.٦	٤٣	السنة الثانية
٢٥.٧	٤٥	السنة الثالثة
٢٥.٧	٤٥	السنة الرابعة
١٠٠.٠	١٧٥	المجموع

### أداة الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي حيث استفادت الباحثة من الدراسات و الأبحاث العربية والأجنبية في بناء المقياس، ويتكون المقياس من ٣

المجلة المصرية للدراسات النفسية - العدد ٧٣- المجلد الواحد والعشرون - أكتوبر ٢٠١١ = (٩٧)

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة  
مجالات وهي:

مجال توفير المعلومات، وتتضمن العبارات (٣-٧-١٠ - ١٤-٢٠-٢١-٢٥-٢٦-٢٧-٣٠-  
٣٣-٣٧-٣٨-٣٩-٤٠-٤١)

مستوى التعامل، وتتضمن العبارات (٨-٢-٤-٥-٩-١١-١٣-١٥-١٦-١٧-٢٢-٢٣-  
٢٤-٢٨-٢٩-٣١-٣٢-٣٤-٣٦-٤٦-٤٥-٤٨-٤٧)

مستوى التواصل، وتتضمن العبارات (١-٦-١٢-١٨-١٩-٣٥-٤٢-٤٣-٤٤)

وقد استخدمت الباحثة الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الأداة، حيث تم إعطاء  
وزن للبدائل: (أوافق بشدة=٤، أوافق=٣، أعارض=٢، أعارض بشدة=١)، ثم تم تصنيف تلك  
الإجابات إلى أربعة مستويات متساوية المدى لنحصل على التصنيف التالي:

جدول رقم ( ٢ )

توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	مدى المتوسطات
أوافق بشدة	٣.٢٦ - ٤.٠٠
أوافق	٢.٥١ - ٣.٢٥
أعارض	١.٧٦ - ٢.٣٥
أعارض بشدة	١.٠٠ - ١.٧٥

قامت الباحثة بتوزيع المقياس على عينة الدراسة بصورة فردية وليست جماعية، مما يزيد من دقة  
البيانات، وتأنى الطالبات ولا يتعجلون في الإجابة على الاستبيان، وقد تم إلغاء الاستبيانات التي لم  
تتم الإجابة عليها بشكل كامل.

صدق الأداة: صدق الاتساق الداخلي:

طبقت الباحثة المقياس على عينة استطلاعية بلغت (٣٥) طالبة من طالبات كلية التربية، بمعدل  
(٥-٦) طالبات من كل قسم من الأقسام التعليمية، وحسبت معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة  
بين عبارات مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي، بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه:

معاملات ارتباط عبارات مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه  
(العينة الاستطلاعية: ن=٣٥)

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	البعد
٠.٩١٣٢	٣٨	٠.٧٢٣٨	٢٥	٠.٧٦٤٦	٣	بعد توفير المعلومات
٠.٨٧٠٦	٣٩	٠.٨٤٨٣	٢٦	٠.٧٣٩٤	٧	
٠.٨٣٦٥	٤٠	٠.٧٢٢٠	٢٧	٠.٧٦٨٩	١٠	
٠.٧٨١٧	٤١	٠.٨٦٩٦	٣٠	٠.٧٤٧٩	١٤	
		٠.٦٩١٠	٣٣	٠.٥٥٧٢	٢٠	
		٠.٨٣٢٣	٣٧	٠.٧٧٣٦	٢١	
٠.٨٤٩١	٣٢	٠.٦٦٨١	١٦	٠.٥٨٩٧	٢	بعد مستوى التعامل
٠.٧٨٠٤	٣٤	٠.٧٨٨٧	١٧	٠.٨٥٣٥	٤	
٠.٧٩٤٤	٣٦	٠.٨٢٧١	٢٢	٠.٥٠٥٧	٥	
٠.٧٣٧١	٤٥	٠.٧٦٥٥	٢٣	٠.٧٧٥٣	٨	
٠.٨٧٥٦	٤٦	٠.٧٤٣١	٢٤	٠.٨٢٢٨	٩	
٠.٧٠٧١	٤٧	٠.٧٧٣٤	٢٨	٠.٧٣٨٤	١١	
٠.٨٥٤٦	٤٨	٠.٨٥٠١	٢٩	٠.٦٩٦٨	١٣	
		٠.٨٥٧٨	٣١	٠.٨١٠٨	١٥	
٠.٨٦١٨	٤٢	٠.٨٣٣٨	١٨	٠.٥٦٩٨	١	بعد مستوى التواصل
٠.٨٦١٣	٤٣	٠.٧٥١٢	١٩	٠.٦٥٩٦	٦	
٠.٨٢٦٤	٤٤	٠.٨٥٦٥	٣٥	٠.٨٢٧٢	١٢	

٠.٠١ دالة عند مستوى

٢- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عبارات مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي،  
بالدرجة الكلية للمقياس:

المجلة المصرية للدراسات النفسية - العدد ٧٢ - المجلد الواحد والعشرون - أكتوبر ٢٠١١ = (٩٩)

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة

جدول رقم ( ٤ )

معاملات ارتباط عبارات مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي بالدرجة الكلية للمقياس

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٥)

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	٠.٥٤٧٠	١٣	٠.٦٧٥٧	٢٥	٠.٧٠٠٠	٣٧	٠.٧٨٧٤
٢	٠.٥٤٠٩	١٤	٠.٧٧٧٥	٢٦	٠.٧٨٢٣	٣٨	٠.٨٥٥٦
٣	٠.٧٤٦٧	١٥	٠.٧٨١٥	٢٧	٠.٦٧٩٧	٣٩	٠.٨٣٩٤
٤	٠.٨٣٣٠	١٦	٠.٦١٧٥	٢٨	٠.٧٨٧٤	٤٠	٠.٨٣٤٣
٥	٠.٥٢٨٥	١٧	٠.٧٢٨٣	٢٩	٠.٨٧٤٤	٤١	٠.٧٠٣٦
٦	٠.٦٢٩٦	١٨	٠.٨٤٣٢	٣٠	٠.٨٥٤٢	٤٢	٠.٨٣٥٠
٧	٠.٧٦١٧	١٩	٠.٧٢١٥	٣١	٠.٨٥٠٣	٤٣	٠.٨٤٣٩
٨	٠.٧٣٨٤	٢٠	٠.٥٩٩٦	٣٢	٠.٨٤٠٤	٤٤	٠.٧٨١٤
٩	٠.٧٩٨٣	٢١	٠.٧٥٦٦	٣٣	٠.٧٣٧٨	٤٥	٠.٧٧٠١
١٠	٠.٧٢٨٨	٢٢	٠.٧٩٢٥	٣٤	٠.٧٨٦٤	٤٦	٠.٨٣٩٤
١١	٠.٧٣٧٦	٢٣	٠.٧٢٢٣	٣٥	٠.٨٣٥٩	٤٧	٠.٦٨١٤
١٢	٠.٨١٢٢	٢٤	٠.٦٩١٩	٣٦	٠.٨٠٢٣	٤٨	٠.٨٥٣٨

\*\*\* دالة عند مستوى ٠.٠٠١

٣- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين أبعاد مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي، بالدرجة الكلية للمقياس:

جدول رقم ( ٥ )

معاملات ارتباط أبعاد مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي بالدرجة الكلية للمقياس

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٥)

معامل الارتباط	البعد
٠.٩٧٠٤	بعد توفير المعلومات
٠.٩٨٨٩	بعد مستوى التعامل
٠.٩٧٤٩	بعد مستوى التواصل

\*\*\* دالة عند مستوى ٠.٠٠١

١٠٠) المجلة المصرية للدراسات النفسية - العدد ٧٣ - المجلد الواحد والعشرون - أكتوبر ٢٠١١ =

للتأكد من ثبات المقياس تم توزيعه على عينة استطلاعية مكونة من (٣٥) طالبة، وطلب منهن الإجابة عن فقرات المقياس، بعد ذلك تم حساب معامل الاتساق الداخلي لإجاباتهن باستخدام معادلة ألفا كرونباخ الذي بلغت قيمته الكلية (٠.٩٧).

جدول رقم ( ٦ )

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي  
(العينة الاستطلاعية: ن=٣٥)

البعاد	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
بعد توفير المعلومات	١٦	٠.٩٦
بعد مستوى التعامل	٢٣	٠.٩٧
بعد مستوى التواصل	٩	٠.٩٤
الثبات الكلي للمقياس	٤٨	٠.٩٩

### عرض النتائج ومناقشتها:

١-الإجابة على سؤال الدراسة الأول:

ما مدى رضا طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهن؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المقياس بمجالاته الثلاثة. ويوضح الجدول (٧) المتوسطات الحسابية للمجالات الثلاثة.

جدول رقم ( ٧ )

المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لمجالات مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي

الترتيب	المتوسط * الحسابي	الأبعاد
٢	٢.٨٠	مجال توفير المعلومات
١	٢.٩٥	مجال مستوى التعامل
٣	٢.٧٩	مجال مستوى التواصل
٢.٨٧		الدرجة الكلية للرضا عن الإرشاد الأكاديمي

\* المتوسط من ٤ درجات

يظهر الجدول (٧) أن أفراد العينة غير راضين عن الإرشاد الأكاديمي بصفة عامة، كما يعد مجال مستوى التواصل أقل المجالات رضا من وجهة نظر الطالبات، حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢.٧٩، يليه مجال توفير المعلومات حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢.٨٠، ثم مجال مستوى التعامل حيث بلغ المتوسط الحسابي ٢.٩٥. ولمزيد من التفصيل فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال على حده. وجدول (٨) يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال توفير المعلومات.

(الرضا عن الإرشاد الأكاديمي في مجال توفير المعلومات)

جدول رقم ( ٨ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات

عينة الدراسة عن مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال توفير المعلومات

م	الفقرة	ت	أوافق بشدة	أوافق	أعارض	أعارض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
٣	تعرف لوائح وأنظمة الكلية جيداً	ت	٦٢	٧٣	٢٤	٨	٢.١٢	٠.٨٣	١
		%	٣٧.١	٤٣.٧	١٤.٤	٤.٨			
١٤	لديها إلمام بأهداف الإرشاد الأكاديمي	ت	٥٩	٨١	٢٤	٨	٣.١١	٠.٨١	٢
		%	٣٤.٣	٤٧.١	١٤.٠	٤.٧			
١٠	لديها إلمام بخطة تسمي الدراسية	ت	٥٧	٨٢	٢٤	٩	٢.٠٩	٠.٨٢	٣
		%	٣٣.١	٤٧.٧	١٤.٠	٥.٢			
٣٣	أثق بالمعلومات التي تزودني بها المرشدة	ت	٥٥	٨٨	١٦	١٢	٢.٠٩	٠.٨٣	٣
		%	٢٢.٢	٥١.٥	٩.٤	٧.٠			

د/ الحوشرة إبراهيم الصقيه =

رقم الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أعراض بشدة	أعراض	أوافق	أوافق بمئة	الفقرة	
							ت	%
21	0.82	2.98	10	31	84	48	ت	لديها القدرة على الإجابة عن استفساراتي عن الخطة الدراسية
			5.8	17.9	48.6	27.7	%	
29	0.85	2.98	11	30	80	48	ت	تزدني بالمعلومات الصحيحة المفيدة دلتما
			6.5	17.8	47.3	28.4	%	
26	0.90	2.81	14	46	69	41	ت	تهتم بتوجيهي للأنشطة والبرامج التي تصن من مستوي الدراسي.
			8.2	27.1	40.6	24.1	%	
7	0.93	2.77	16	50	64	43	ت	تساعدني على معرفة الوظائف المناسبة لتخصصي.
			9.2	28.9	37.0	24.9	%	
30	0.92	2.75	16	50	64	40	ت	تساعدني على تحديد اهدافي المهنية.
			9.4	29.4	37.6	23.0	%	
41	0.92	2.73	18	45	68	36	ت	تساعدني في التعرف على الأنشطة الجامعية.
			10.8	26.9	40.7	21.6	%	
25	0.88	2.67	16	54	69	30	ت	تعرفني بهام وواجبات المكاتب الأخرى في الكلية.
			9.5	32.0	40.8	17.8	%	
38	0.94	2.61	21	56	57	33	ت	لديها إمام بأهدافي الأكاديمية
			12.6	33.5	34.1	19.8	%	
40	0.92	2.58	21	58	59	30	ت	تهتم بمعرفة نقاط قوتي وضعفي.
			12.5	34.5	35.1	17.9	%	
20	1.11	2.55	37	51	37	48	ت	تعرف لسمي
			21.4	29.5	21.4	27.7	%	
27	0.93	2.49	25	60	56	25	ت	تتابع مرشدي الأكاديمية سيرتي الأكاديمية من إذار وفصل وغيره
			15.1	36.1	32.7	15.1	%	
27	0.87	2.42	24	69	56	19	ت	تطلع باستمرار على سجلي الأكاديمي عند الحاجة لذلك.
			14.3	41.1	32.3	11.3	%	
2.80			المتوسط العام للبيد					

\* المتوسط الحسابي من 4 درجات

يتضح من جدول رقم (8) الخاص بمجال توفير المعلومات، أن العبارات (3-14-10-33) كانت أكثر العبارات التي عبر عنها لأفراد العينة بدرجة الموافقة حيث تراوحت النسبة المئوية من 22.2% إلى 37.1% ويندل ذلك على أن أفراد العينة راضين نوعا ما بإلمام المرشدة الأكاديمية بالنظم واللوائح وخطة القسم وأهداف عملية الإرشاد كما دلت عليها تلك العبارات، بينما دلت النسب المئوية للعبارات (7-30-41-25-38-40-27-20) أقل درجة رضا، حيث تراوحت النسبة من 11.3% إلى 24.9 حيث دلت على أقل درجات الرضا من قبل أفراد العينة فيما يتعلق بمدى تفاعل المرشدة مع طالباتها مثل متابعة سيرة الطالبة الأكاديمية ومساعدة الطالبة بالجامعة المصرية للدراسات النفسية - العدد 73 - المجلد الواحد والعشرون - أكتوبر 2011 = (103)؛



**الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة**

في تحديد أهدافها المهنية والأكاديمية. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Petress, 1996) حيث يعد ذلك من مهام الرئيسة للإرشاد الأكاديمي، وذلك أن تقوم المرشدة الأكاديمية بالمراجعة الدورية لسجل الطالبة وذلك ضمن القوانين المتبعة بالكلية وضمن الخطة الأكاديمية.

أما فيما يتعلق بالرضا عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التعامل، فبين جدول (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة (الرضا عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التعامل)

**جدول رقم ( ٩ )**

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التعامل

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أعارض	أعارض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيبها
٨	تعاملني باحترام	٨٦	٦٧	١١	٦	٣.٣٧	٠.٧٦	١
		% ٥٠.٦	٣٩.٤	٦.٥	٣.٥	١٦	٣.٢١	
١٦	عطوفة ومرحة ويسهل التعامل معها.	٧١	٧٥	٢٣	٦			٣.٢١
		% ٤٠.٦	٤٢.٩	١٣.١	٣.٤	٤٧	٣.١٩	
٤٧	علاقتها مع أعضاء هيئة التدريس قوية	٦٤	٧٥	١٩	٥			٣.٢١
		% ٣٩.٣	٤٦.٠	١١.٧	٣.١	١٣	٣.١٦	
١٣	تحافظ على معلوماتي الشخصية بكل سرية	٦٧	٧٦	١٧	٩			٣.١٦
		% ٣٩.٦	٤٥.٠	١٠.١	٥.٣	١٧	٣.١٦	
١٧	لديها القدرة على فهم الطالبات والتفاهم معهن.	٦٤	٧٨	٢٦	٥			٣.١٦
		% ٣٧.٠	٤٥.١	١٥.٠	٢.٩	٢٤	٣.١٥	
٢٤	هادئة وصبورة.	٦٥	٧٢	٢٠	٥			٣.١٥
		% ٣٧.٨	٤١.٩	١٧.٤	٢.٩	٤٨	٣.١٠	
٤٨	لا تتذمر من كثرة أعداد الطالبات المراجعات لها	٦٥	٦٧	٢٢	١٣			٣.١٠
		% ٣٨.٩	٤٠.١	١٣.٢	٧.٨	٩	٣.٠٨	
٩	تساعد على تقوية الروح المعنوية عند الطالبات.	٦٥	٦٤	٣٤	٩			٣.٠٨
		% ٣٧.٨	٣٧.٢	١٩.٨	٥.٢	٣٤	٣.٠٢	
٣٤	لا تتحيز في معاملتها للطالبات.	٥٤	٧٩	٢٥	١٣			٣.٠٢
		% ٣١.٦	٤٦.٢	١٤.٦	٧.٦			

د/ الجوهرة إبراهيم الصقيه

رقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أعارض بشدة	أعارض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١٥	تظهر اهتمام حقيقي بالمشكلات التي أواجهها	٥٥	٦٨	٣٧	١٠	٢.٩٩	٠.٨٨
		٣٢.٤	٤٠.٠	٢١.٨	٥.٩		
٤٦	تتمتع بمهارات اتصال جيدة	٥٢	٧٠	٣٦	١١	٢.٩٦	٠.٨٩
		٣٠.٨	٤١.٤	٢١.٣	٦.٥		
٤	تشجعتي لأحدث عن نفسي.	٤٩	٧٢	٣٧	١٢	٢.٩٣	٠.٨٩
		٢٨.٨	٤٢.٤	٢١.٨	٧.١		
٣٦	مستعدة لمناقشة مشاكل الدراسة.	٤٤	٧٤	٣٩	١٠	٢.٩١	٠.٨٦
		٢٦.٣	٤٤.٣	٢٣.٤	٦.٠		
١١	مهمة بمسؤوليتها كمرشدة أكاديمية.	٤٨	٧٦	٣٣	١٦	٢.٩٠	٠.٩١
		٢٧.٧	٤٣.٩	١٩.١	٩.٢		
٢٢	تشجعتي على التعبير عن مشاعري وأفكاري.	٤٢	٨١	٣٥	١٣	٢.٨٩	٠.٨٦
		٢٤.٦	٤٧.٤	٢٠.٥	٧.٦		
٢٣	تسمع لي جيدا وتفهم مشكلاتي	٣٩	٨٢	٤٠	١٠	٢.٨٨	٠.٨٣
		٢٢.٨	٤٨.٠	٢٣.٤	٥.٨		
٢٩	أشعر باهتمامها أثناء الجلسة الإرشادية.	٤٩	٦٦	٣٨	١٩	٢.٨٤	٠.٩٦
		٢٨.٥	٣٨.٤	٢٢.١	١١.٠		
٥	تشجعتي على الاستفادة من المكتبة ومصادر الكلية الأخرى.	٤٢	٧٤	٤٥	١٣	٢.٨٣	٠.٨٨
		٢٤.١	٤٢.٥	٢٥.٩	٧.٥		
٣١	تقوم بتوجيهي للتغلب على مشكلة للضعف الدراسي.	٤٤	٦٦	٤٥	١٦	٢.٨١	٠.٩٣
		٢٥.٧	٣٨.٦	٢٦.٣	٩.٤		
٤٥	تسهم في حل بعض الإشكالات مع أستاذاتي	٤١	٦١	٤٨	١٩	٢.٧٣	٠.٩٥
		٢٤.٣	٣٦.١	٢٨.٤	١١.٢		
٢٨	تستمر الوقت المخصص للجلسة الإرشادية في للتوجيه.	٣٤	٦٩	٤٩	١٨	٢.٧٠	٠.٩١
		٢٠.٠	٤٠.٦	٢٨.٨	١٠.٦		
٢٢	تخصص لي وقت كافي لمناقشة مشكلاتي	٣٦	٦٦	٥٣	١٨	٢.٦٩	٠.٩٢
		٢٠.٨	٣٨.٢	٣٠.٦	١٠.٤		
٢	مستعدة لمناقشة مشاكل الشخصية	٢٠	٦٠	٦٤	٢٨	٢.٤٢	٠.٩٠
		١١.٦	٣٤.٩	٣٧.٢	١٦.٣		
المتوسط * لعام اليبعد		٢.٩٥					

\* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بالمجلة المصرية للدراسات النفسية - العدد ٧٢ - المجلد الواحد والعشرون - أكتوبر ٢٠١١ = (١٠٥)

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة

يتضح من جدول رقم (٩) الخاص بمجال مستوى التعامل، أن العبارات (٨-١٦-٤٧-٤٨-١٣) كانت أكثر العبارات التي عبر عنها أفراد العينة بدرجة الموافقة حيث تراوحت النسبة المئوية من ٣٨.٩% إلى ٥٠.٦%، وكانت العبارات تدور حول خصائص المرشد الأكاديمية فيما يتعلق بمستوى التعامل، بينما دلت النسب المئوية للعبارات (٢-٢٨-٣٢-٢٣-٤٥-٢٢-٣١) أقل درجة رضا، حيث تراوحت النسبة من ١١.٦% إلى ٢٥.٧% فيما يتعلق بمدى تشجيع المرشدة للطالبة على التعبير عن مشاعرها أو الاستماع لها أو توجيهها للتغلب على مشاكلها الأكاديمية واستثمار جلسة الإرشاد الأكاديمي للتوجيه ومناقشة مشكلاتها، وهذه النتيجة تؤكد ما عبرت عنه بعض الطالبات المترددات على مركز الإرشاد من افتقارهن لهذا النوع من الإرشاد الأكاديمي الذي يراعي كل جوانب احتياجات الطالبات، حيث يكون الإرشاد الأكاديمي إرشادا نمايا يتناول جميع الجوانب النمائية ويراعي خصائص كل مرحلة عمرية وذلك أن الخصائص النمائية للطالبات المستجدات تختلف عن الخصائص النمائية لطالبات السنة الثالثة والرابعة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات التي اهتمت بالتنوع في أساليب الإرشاد مثل دراسة (Crookston, 1972)، (Thaddeus, 1993)، (King, 2005)، (Jordan, 2000)، (Duncan, 2008)، (Margo, et.al, 2009).

أما فيما يتعلق بمجال مستوى التواصل، فيبين جدول (١٠) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة

جدول رقم ( ١٠ )

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة عن مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التواصل

رقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أعارض	أعارض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٤٢	تعطيني من الوقت ما أحتاجه عندما أقابلها.	٥٠	٧١	٣٥	١٢	٢.٩٥	٠.٨٩
		٢٩.٨	٤٢.٣	٢٠.٨	٧.١		
٦	لا تمنع من اتصالي بها عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني	٤٧	٧٦	٣١	١٧	٢.٨٩	٠.٩٢
		٢٧.٥	٤٤.٤	١٨.١	٩.٩		
١٨	تلتزم بمواعيد الإرشاد الأكاديمي.	٤٣	٧٢	٤٥	١٣	٢.٨٤	٠.٨٩
		٢٤.٩	٤١.٦	٢٦.٠	٧.٥		
٣٥	أستطيع أن أتواصل معها بسهولة.	٣٧	٧٧	٤١	١٦	٢.٧٩	٠.٨٩
		٢١.٦	٤٥.٠	٢٤.٠	٩.٤		

د/ الهرة إبراهيم الصقب

رقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أعارض	أعارض بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أرجعها في حالة حاجتي لها.	٣٤	٨٨	٣٤	١٩	٢.٧٨	٠.٨٨
		١٩.٤%	٥٠.٣%	١٩.٤%	١٠.٩%		
٤٤	تحدد ساعات منتظمة للإرشاد الأكاديمي	٤١	٦٥	٤٠	١٩	٢.٧٨	٠.٩٥
		٢٤.٨%	٣٩.٤%	٢٤.٢%	١١.٥%		
١٢	أجدها دائما عندما احتاجها.	٤٠	٦٣	٥١	٢٠	٢.٧١	٠.٩٥
		٢٣.٠%	٣٦.٢%	٢٩.٣%	١١.٥%		
٤٣	لا أجد صعوبة في ترتيب لقاء معها	٣٨	٦٢	٤٧	٢٣	٢.٦٨	٠.٩٧
		٢٢.٤%	٣٦.٥%	٢٧.٦%	١٣.٥%		
١٩	لا أستطيع استشارتها في أي وقت حتى خارج نطاق ساعات الإرشاد	٣٧	٦٢	٥٣	٢٠	٢.٦٧	٠.٩٤
		٢١.٥%	٣٦.٠%	٣٠.٨%	١١.٦%		
المتوسط * قمام للبعد		٢.٧٩					

\* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

فكما يتضح من جدول (١٠) بينت النتائج أن مجال مستوى التواصل أقل المجالات رضا من وجهة نظر أفراد العينة حيث تراوحت النسبة المئوية من ٢١.٥% إلى ٢٩.٨%. وهذا يدل على قلة تواصل المرشدة مع طالباتها، وهذه النتيجة تؤكد معاناة بعض الطالبات الباحثات عن المساعدة من مرشداتهن، حيث كانت بعض الطالبات تطلب المساعدة من الأخصائيات في مركز الإرشاد على الرغم من كون مشكلتها ليست نفسية بل أكاديمية بحته وحل هذه المشكلة يكون بيد مرشدها الأكاديمية وترجع الطالبات السبب إلى صعوبة التواصل مع مرشدهن اللاتي بدورهن يكن متقلات بالأعباء التدريسية ولايجدن الوقت الكافي لمتابعة الطالبات بالإضافة إلى قلة أعضاء هيئة التدريس مقارنة بالأعداد الكبيرة للطالبات. وهذا التفسير يقودنا إلى ضرورة أن يعي المسؤولون هذه الحقيقة، من أجل أن نرتقي بالتعليم العالي، ومن أجل أن نساعد الطالبة لفهم قدراتها من خلال توافر مرشدات أكاديميات قادرات على العطاء ولديهن الوقت لمقابلة الطالبات، وهذا لن يتحقق الا بالتخفيف من الأعباء التدريسية للمرشدات اللاتي هن أعضاء هيئة تدريس داخل الجامعة، وبالتالي سيحقق الإرشاد الأكاديمي هدفه الرئيس وهو خدمة ومساعدة الطالبة الجامعية من جميع النواحي الأكاديمية والنمائية. وستتمكن المرشدة من فهم مهامها التي من أهمها مبدأ المتابعة الحثيثة للطالبات والمبادرة إلى لقائهن واستدعاء الطالبات ذوات الحالات الخاصة، فلا تكفي بانتظار مراجعتن لها.

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة  
وهذه النتيجة تتفق مع إحدى نتائج دراسة نويل (Noel-Levitz, 2006) التي شددت على الدور  
الهام للمؤسسة التعليمية وهو تأهيل الأستاذ الجامعي القادر على القيام بدوره المتكامل، ودراسة  
الين وسميث (Allen Smith, 2008) التي شددت على الدور الهام لأعضاء هيئة التدريس، و  
دراسة (الصارمي وزايد، ٢٠٠٦) التي أكد فيها الطلاب والطالبات أنه كلما زادت عدد مرات مقابلة  
المشرف وسهولة تواصلهم معه كلما ازداد رضاهم عن عملية الإرشاد.  
٢- الإجابة على سؤال الدراسة الثاني:

نص هذا السؤال على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة حول مدى  
الرضا عن الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن تعزى  
لاختلاف المستوى الدراسي؟

وللإجابة عن هذا السؤال الثاني وللتحقق من صحة الفرض المتعلق بالسؤال الثاني الذي ينص على  
أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى رضا طالبات كلية التربية بجامعة الأميرة نورة بنت  
عبدالرحمن عن الإرشاد الأكاديمي تعزى لاختلاف المستوى الدراسي" فقد استخدمت الباحثة  
اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى رضا

الطالبات عن الإرشاد الأكاديمي باختلاف المستوى الدراسي، ويوضح الجدول رقم (١١) نتائج هذا  
التحليل.

#### جدول رقم (١١)

اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى رضا  
الطالبات عن الإرشاد الأكاديمي باختلاف المستوى الدراسي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	التطبيق
مجال توفير المعلومات	بين المجموعات	١.٣٢	٣	٠.٤٤	٠.٩٧	٠.٤٠٩	غير دالة
	داخل المجموعات	٧٧.٣٨	١٧١	٠.٤٥			
مجال مستوى التعامل	بين المجموعات	٢.٤٠	٣	٠.٨٠	١.٨٦	٠.١٣٨	غير دالة
	داخل المجموعات	٧٣.٥٧	١٧١	٠.٤٣			
مجال مستوى التواصل	بين المجموعات	٤.١٩	٣	١.٤٠	٢.٧٩	٠.٠٤٢	دالة عند مستوى ٠.٠٥
	داخل المجموعات	٨٥.٦٢	١٧١	٠.٥٠			
الدرجة الكلية للرضا عن الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	٢.١٣	٣	٠.٧١	١.٦٦	٠.١٧٨	غير دالة
	داخل المجموعات	٧٣.٠٦	١٧١	٠.٤٣			

## د/ الجوهرة إبراهيم الصقيه =

يتضح من الجدول رقم ( ١١ ) أن قيمة (ف) غير دالة مجال توفير المعلومات ؛ مما يشير الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة، تعود لاختلاف مستواهن الدراسي. وبالتالي يتضح عدم تحقق صحة الفرض الفرعي الذي ينص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات في مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال توفير المعلومات تبعاً للمستوى الدراسي"، أي أن اختلاف المستوى الدراسي لم يؤد الى وجود فروق في مجال توفير المعلومات، وهذه النتيجة تدل على أن الطالبات في جميع المستويات يتفقون في عدم رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في هذا المجال؛ حيث تعاني الطالبات من عدم توفر المعلومات من قبل مرشدهن عندما يستفسرن عن خطة القسم الدراسية، أو حين يستفسرن بعض الأمور التي تتعلق بالحذف والتأجيل وغيرها من لوائح وأنظمة الكلية.

وكما يتضح من الجدول رقم ( ١١ ) أن قيمة (ف) غير دالة مجال مستوى التعامل ؛ مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدراسة، تعود لاختلاف مستواهن الدراسي. وبالتالي يتضح عدم تحقق صحة الفرض الفرعي الذي ينص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات في مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التعامل تبعاً للمستوى الدراسي"، أي أن اختلاف المستوى الدراسي لم يؤد الى وجود فروق في مجال مستوى التعامل ، وهذه النتيجة تدل على أن الطالبات في جميع المستويات يتفقون على عدم رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في هذا المجال؛ حيث أبدت الطالبات أثناء مراجعتهم لمركز الإرشاد ، من عدم تفهم المرشدة لحاجاتهن وقدراتهن، والتجيز في التعامل مع الطالبات ، والتزم أثناء مراجعة الطالبات لهن.

بينما أن قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠.٠٥ في بعد: (مستوى التواصل)، وهنا يتضح تحقق صحة الفرض الفرعي الذي ينص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات في مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التواصل تبعاً للمستوى الدراسي.

مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة بين إجابات عينة الدراسة حول مدى رضاهن عن الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن للإرشاد في هذا المجال تعود لاختلاف مستواهن الدراسي. وباستخدام اختبار أقل فرق دال (LSD)، للكشف عن مصدر الفروق في مدى رضا الطالبات عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التواصل باختلاف

الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية في جامعة الأميرة نورة

المستوى الدراسي لعدم تمكن اختبار شيفيه من الكشف عنها :

جدول رقم ( ١٢ )

اختبار أقل فرق دال لتوضيح مصدر الفروق في مدى رضا الطالبات  
عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التواصل باختلاف المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	الفرق لصالح
السنة الأولى	٣:٠٥				*	السنة الأولى
السنة الثانية	٢.٧٩					
السنة الثالثة	٢.٧١					
السنة الرابعة	٢.٦٣					

\* تعني وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من الجدول رقم (١٢) وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ في الرضا عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التواصل بين طالبات (السنة الثالثة، السنة الرابعة) وبين طالبات (السنة الأولى)، وذلك لصالح طالبات (السنة الأولى).

وذلك يعني أن طالبات السنة الأولى أكثر رضا عن الإرشاد الأكاديمي في مجال مستوى التواصل من الطالبات في السنوات الأخرى، ويرجع تفسير ذلك إلى أن طالبات السنة الأولى لم تتراكم لديهم الخبرات المتعلقة بالتأجيل والحمل وبالتالي لن يكون لديهن معاناة تتعلق بضرورة التواصل مع المرشدة الأكاديمية بشكل دائم، كما أنهن لسن بحاجة إلى تسجيل مقرراتهن نظرا لأن النظام السائد هو النظام الفصلي وبالتالي لم يكن هناك أي مشاكل في هذا الجانب. فبالتالي كملت تقدمت الطالبات في دراستهن سيصبحن أقل رضا بشكل عام عن الإرشاد الأكاديمي وتكثر المشاكل المتعلقة بالتأجيل والحمل، وبالتالي سترداد حاجتهن أكثر إلى المرشيدات الأكاديميات. وتتشابه هذه النتيجة ق مع عدد من الدراسات مثل دراسة ( الصارمي وزايد، ٢٠٠٦ ) ودراسة (2001، )

Lowe, A., & Toney

### التوصيات :

- على ضوء ما أشارت إليه نتائج البحث الحالي من نتائج، فإن الباحثه تقدم بعض التوصيات:
- ✓ ضرورة الاهتمام بوضع آليات وطرق لتنظيم وتفعيل عملية التواصل بين المرشدات الأكاديميات وطالباتهن.
  - ✓ ضرورة عمل برامج على مستوى الجامعة لإعداد المرشد الأكاديمي إعداداً مهنياً مناسباً لمهمة الإرشاد ، ليصبح لديه القدرة والخبرة اللازمة لتنفيذ هذه المهمة وإنجازها بشكل فاعل.
  - ✓ ضرورة إجراء المزيد من البحوث التي تتناول الإرشاد الأكاديمي النمائي ودور المرشد الأكاديمي النمائي.



### المراجع

- ١- السملق، أميرة رشيد (٢٠١٠) : أثر برامج الإرشاد الأكاديمي على التحصيل الدراسي من وجهة نظر خريجات الجامعة. دراسة غير منشورة أقيمت خلال ندوة «التعليم العالي للفتاة.. الأبعاد والتطلعات»،
  - ٢- الصارمي، عبدالله وزايد، كاشف (٢٠٠٦) مدى رضا طالبات كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الاشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. مجلة كلية التربية. العدد (٢٣) ٥٩-٨٨
  - ٣- الضامن، منذر وسليمان، سعاد (٢٠٠٤) دور الاشراف الأكاديمي في تنمية الطلبة. دراسة غير منشورة أقيمت خلال ندوة "الإشراف الأكاديمي: العوائق والظموحات". جامعة السلطان قابوس.
  - ٤- سليمان، سعاد (٢٠٠٨) الرضا عن خدمات الاشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس. مجلة العلوم التربوية والنفسية. المجلد (٩) العدد (٢) ١٤-٣٨
  - 5- Crookston, Burns. B. (1972). A developmental view of academic advising as teaching. *Journal of College students personnel*, v 13, p 12-17.
  - 6- Corts, D. P., Lounsbury, J. W., & Saudargas, R. A. (2000). Assessing undergraduate satisfaction with an academic department: A method and case study. *College Student Journal*, 34(3), 399-408.
  - 7- Coll, J.E. (2008-2009). A study of academic advising satisfaction and its relationships to student worldviews. *Journal of Student Retention*, v 10, (3) p 391-404.
  - 8- Dyer, J. E., & Myers, B. E. (2005). A comparison of the attitudes and perceptions of university faculty and administrators toward advising undergraduate and graduate students and student organizations. *NACTA Journal*, 49(4), 283-297.
  - 9- Damming, Joanne K. (2001 ). Student satisfaction with quality of
- (١١٢) المجلة المصرية للدراسات النفسية - العدد ٧٢ - المجلد الواحد والعشرون - أكتوبر ٢٠١١ =

- academic advising, offered by integrated department of academic advising and career life planning . *ERIC Technical Report, ED453769.*
- 10-Duncan, Angela D.(2008). African American Students' Satisfaction with Academic Advising at an Ohio Community College, MA dissertation, Bowling Green State University, College Student Personnel, 2008. from *ProQuest Digital Dissertations database.*
- 11-Gordon, V.N. & Habley, W.R. and Associates. (2000). Academic Advising: A Comprehensive Handbook. John Wiley & Sons, San Francisco
- 12-Hollis, Leah P.(2009). Academic advising in the wonderland of college for developmental students. *College Student Journal. v 43, (1), p 31-35.*
- 13- Jordan, P. (2000). Advising college students in the 21<sup>st</sup> century. *NACADA Journal, v 20, (2), 21-30.*
- 14- Kadar, Riva S.(2001). A counseling liaison model of academic advising. *Journal of College Counseling. v 4, (2) p 174-178.*
- 15- King, M. C. (2005). Developmental academic advising. Retrieved from *NACADA Clearinghouse of Academic Advising Resources Web*  
site:[http://www.nacada.ksu.edu/Clearinghouse/AdvisingIssues/dev\\_adv.htm](http://www.nacada.ksu.edu/Clearinghouse/AdvisingIssues/dev_adv.htm)
- 16- Keup, J. & Stolzenberg, E. (2004). The 2003 Your First College Year (YFCY) Survey: Exploring the Academic and Personal Experiences of First Year Students.(Monograph No. 40). Columbia, SC:

- 17- Lowe, A., & Toney, M. (2001). Academic advising: Views of the givers and takers. *College Student Retention Research, Theory & Practice*, v 2,(2),p 93-108.
- 18- Low, L. (2000). Are college students satisfied? A national analysis of changing expectations (New Agenda Series). Indianapolis, IN: USA Group, Inc. (*ERIC Document Reproduction Service No. ED451816*)
- 19- Margo D. Hale, Donna L. Graham, Donald M. Johnson (2009) Are students more satisfied with academic advising when there is congruence between current and preferred advising styles. *College Student Journal*, v 43,( 2), p 313-324.
- 20- Martin, P.E., & Sheckley, B.G. (1999). Indicators of client satisfaction in academic, career, and personal counseling in higher education. *College Student Retention Research, Theory & Practice*, v 1, (4), 289-310.
- 21- Nevada, Reno University .(1993) Academic Advising Survey. Retrived January 28th, 2005 from <http://www.unr.edu/assess/Advising/sumcon.html>.
- 22- Noel-Levitz Participant Book/Resource Guide (1997). Introduction and Foundation, Academic Advising for Student Success and Retention. Iowa City, Iowa : USA Group Noel-Levitz
- 23- Petress C. Kenneth. (1996). The multiple roles of an undergraduate's academic advisor. *Education*, v117 ,n1 p91(2).
- 24- Smith, Cathleen L & Allen, Janine M(2008) Importance of, Responsibility

- for, and Satisfaction With Academic Advising: A Faculty Perspective. *Journal of College Student Development, Journal of College Student Development, v 49, (5), p. 397-411*
- 25- Smith, Cathleen L & Allen, Janine M(2006). Essential Functions of Academic Advising: What Students Want and Get. *NACADA JOURNAL , v 26, (1), p. 56-66.*
- 26- Thaddeus M. Raushi.(1993) Developmental academic advising. *New Directions for Community Colleges Volume 1993, Issue 82, pages 5-19*
- 27- Tinto, V. (2002). Promoting student retention: Lessons learned from the United States. *Paper presented at the 11th Annual Conference of the European Access Network, Prato, Italy.*

# **Satisfaction with academic counseling services to students of the Faculty of Education at Princess Noura bint Abdulrahman University**

**Dr. Aljawharh Ibrahim Alsukeh**

Assistant professor

Department of Psychology – College of Education

Princess Noura bint Abdulrahman University

## **Abstract:**

This study aimed at identifying the satisfaction of Princess Noura bint Abdulrahman University students, in the academic counseling services and its relationship to educational level. A sample consist of 175 students were selected randomly from different departments of the College of Education. Satisfaction with academic counseling services scale was used to measure the three areas: the provision of information, the level of dealing, the level of communication. The weight of the alternatives: (strongly agree = 4 , Agree = 3, disagree = 2, Strongly disagree = 1)

The reliability and validity of the questioner were high and suitable for implementing the research. To answer the questions of this study, averages and standard deviations , one way analysis of variance And the least significant difference test (L.S.D) to clarify the source of the differences in the degree of satisfaction of students were used.

Results showed that the respondents were dissatisfied with academic advising in general, but the level of communication areas less satisfaction from the perspective of students.

The results also show no statistically significant differences between the responses of a sample study with respect to the level of provision of information and the level of dealing, but there were differences in the level of communication for the benefit of students of the first year.